

Regional rapport



Kommentarsamling
Sengeafsnit 2 - Randers
Medicinsk afdeling M
Regionshospitalet Randers

Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland Spørgeskemaundersøgelse blandt planlagt indlagte patienter, akut indlagte patienter og ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland DEFACTUMS Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

DEFACTUM Olof Palmes Allé 15 8200 Århus N Telefon: 78 41 40 54 DEFACTUM@rm.dk

" DEFACTUM, 2017

Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- Kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvovering, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2016.

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afsnitsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

Kommentarer

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

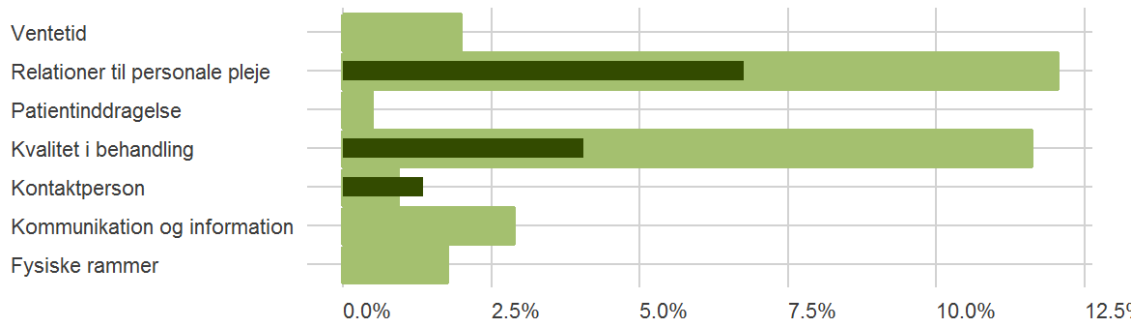
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk" Kommentarerne under "Samlet indtryk" kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

**Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".
(Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)**



40. Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
1 Jeg mener, at der bør være en bedre kommunikation mellem den læge, der tilser en patient umiddelbart før weekenden, og det personale der er tilbage i afdelingen, således at der ikke opstår en misforståelse som i mit tilfælde. Men alt i alt var jeg meget tilfreds med mit ophold på begge afdelinger. Altid et glad, venligt og meget kompetent personale trods travlhed på afdelingen. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
9 Jeg var indlagt [i en uge], og manglede i den grad mine grøntsager. Det var minimalt, hvad der var af nogen form for grøntsager. Det forstår jeg slet ikke. Og så på et sygehus! Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
16 Ønsker aldrig mere at blive indlagt på Randers Sygehus.	Slet ikke
15 Afdelingen var altid opmærksom og behjælpelig med de ønsker, som man havde som patient. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
5 For mange forskellige meninger fra mange læger. Kontaktperson,	I meget høj grad
14 For lidt personale. De har for travlt. Relationer til personale/Pleje,	I ringe grad
12 Mit forløb med Regionshospitalet Randers var meget tilfredsstillende. En meget positiv oplevelse var SMILET. Ikke kun af sygeplejersker, der indgik i behandling, men også af personalet jeg mødte på gangen. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
3 Intet at tilføje.	I meget høj grad
2 Natten var frygtelig, og jeg fik først smertemedicin [tidligt] om morgenen. Kvalitet i behandling,	I høj grad
4 Der skulle være mere fokus på, hvor angst man er, så man ikke bare sende en person med svær kol hjem, selvom tal osv. er fine. Angsten tog over, og derfor blev en tur omkring akut nødvendigt efter 14 dage. Kvalitet i behandling,	Slet ikke
19 [] PERFEKT.	I meget høj grad

06. Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
1 Alt var OK.	I meget høj grad
16 Der var ikke plads på akutmodtagelsen, da jeg kom, og jeg blev derfor med det samme kørt til akutskadestuen, hvor der var bedre plads og mere ro. Jeg blev godt modtaget af en sygeplejerske og hurtigt tilset af flere læger. Det blev besluttet, at jeg skulle til røntgen og scanning pga. mine smerter og overføres til en medicinsk afdeling. Det skete først næste morgen. På vej til afdelingen blev jeg røntgenfotograferet.	I meget høj grad
11 Jeg havde det ikke godt, men jeg har ikke noget at klage over. Jeg fik en god behandling både af læger og sygeplejersker.	I meget høj grad
15 Modtagelsen er upåklagelig, altid hjælpsom, og undersøgelserne kommer ret hurtig. Ingen grund til klage.	I høj grad
13 Det var ok.	I nogen grad
10 Jeg syntes alt havde et fint forløb. Jeg har bestemt ikke nogen grund til at være utilfreds.	I meget høj grad
3 Jeg synes at jeg fik en fin behandling, tak.	I meget høj grad
2 Jeg tror ikke der var personale nok. De havde meget travlt og gjorde alt hvad de kunne.	I meget høj grad
17 Ifølge andre var jeg ikke heldig med netop dette afsnit på akutmodtagelsen. Men det vil jeg gerne forsøge at rette op på, fordi min oplevelse var en ganske anden. For mig var det et perfekt sted med søde og venlige sygeplejersker. Alt fungerede som det skulle og måske lidt mere. Jeg tror at dårlig omtale måske kunne rettes til nogle patienter som tror de er indlagt på et fem-stjernet hotel. Jeg er en aldeles tilfreds patient, og I kan bare henvise til mig. Tak for god behandling.	I meget høj grad
20 Det var kun godt, var noget omtåget. Derfor "ved ikke " som svar et par steder.	I høj grad
19 Kun positivt, HVIS man kan bruge den betegnelse i forbindelse med indlæggelse.	I meget høj grad

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
16 Der kom en ny læge næsten hver dag. De var helt uenige om, hvad der skulle ske. Den scanning, der blev bestilt i modtagelsen, blev aflyst, da jeg kom på afdelingen og havde set røntgenbilleder. Gigtlægerne bestilte forskellige undersøgelser og syntes, jeg skulle overføres til Århus, da jeg gennem mange år har været og stadig er tilknyttet den reumatologiske afdeling der. Næste dag kom der en ny medicinsk overlæge, som havde en anden mening og aflyste alt det, den første havde sat i værk. Det skete flere gange. Det eneste, alle læger var enige om, var at give mig mere og mere medicin, så jeg til sidst var totalt dopet. Ingen fandt ud af, hvorfor jeg havde smerter. Så blev der bestilt en ny scanning, efter at min søn bad om en lægesamtale. Jeg kom til scanning, men desværre scannede de det forkerte, så der var stadig ingen svar på, hvor smerterne kom fra. Så skulle der bestilles en ny scanning, som igen blev aflyst flere gange af uenige læger. Den ene bestilte, og den næste aflyste osv. Jeg var indlagt i 14 dage og følte mig mere syg, da jeg kom hjem, end da jeg blev indlagt. Mit funktionsniveau efter indlæggelsen har betydet, at jeg i dag må have hjælp fra hjemmeplejen. Noget, jeg ikke tidligere har haft brug for. De fandt ikke ud af, hvorfor jeg havde ondt, men jeg fik så meget morfin, at jeg havde svært ved at fungere. Ingen tog medicin væk, når de ordinerede ny medicin. Til sidst fik jeg medicin for alle de teorier, de havde om, hvad jeg fejlede. Jeg kæmper stadig med virkningerne af al den medicin, som min egen læge nu er ved at trappe mig ud af. Ved udskrivelse blev der bestilt ny scanning i Horsens. Jeg føler, at indlæggelsen og den meget medicin har gjort mig så afkræftet, at jeg har svært ved at komme i gang og blive rehabiliteret.	Ja
6 For lang tid til fokus på mine smerter. Medicinkoordinering i forhold til det faktuelle forbrug. Lang tid inden [] [] på ben blev iværksat.	Ja
18 På dagen hvor jeg blev udskrevet, skulle jeg til endoskopi-undersøgelse. Da jeg ikke var blevet "udtømt", måtte undersøgelsen afbrydes. Det betød en ekstra tur til sygehuset efter udtømmelse i hjemmet.	Ja
14 Fik ikke min nødvendige [medicin] ved transplantation af nyre.	Ja
8 De troede det var en blodprop og gav mig blodfortyndende, men jeg skulle tømmes i lungen, så det blev udskudt et døgn.	Ja

35. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
1 Jeg er stadig tilknyttet Aarhus, som står for det videre forløb i forbindelse med scanning osv. i forbindelse med kemo- og stråleterapien. Med hensyn til udskrivning, fik jeg af lægen oplyst, at fordi der ikke skulle foretages yderligere i weekenden, kunne jeg formentlig komme hjem i weekenden, og møde ind igen mandag. Men der var åbenbart ikke givet besked videre til andre, så da jeg efter middag lørdag henvendte mig til sygeplejersken om dette, kendte hun ikke noget til det. Da der ingen læge er i afdelingen i weekenden til at vurdere dette, ville hun få fat på en læge fra en anden afdeling. Efter nogen tid kom en læge. Han var af den overbevisning, at jeg lige så godt kunne udskrives helt, og at der ikke var grund til at komme igen mandag. Jeg skulle således henvende mig til Aarhus efter weekenden for at meddele, at jeg var udskrevet og igen var tilknyttet dem. Da jeg blev udskrevet, spurgte jeg derfor lægen, hvordan jeg skulle genoptage min medicin for blodtryk og kolesterol, som jeg ikke havde fået under indlæggelsen. Denne læge mente ikke, at der var grund til at genoptage denne medicinering, og at jeg kunne kontakte min egen læge i løbet af en uges tid for at høre dennes mening herom. Med hensyn til overgangen til min normale blodfortyndende medicin igen, skulle jeg også henvende mig til egen læge.	I høj grad
16 Jeg manglede i høj grad at få at vide, hvad jeg fejlede. Jeg er vred over at have ligget på sygehuset i [mange dage], og der skete næsten ikke noget. Jeg er blot blevet behandlet for mine symptomer med alt for meget smertestillende medicin, som har sat mig meget tilbage fysisk som psykisk.	Slet ikke
13 Ikke mig bevidst.	I høj grad
18 Jeg ved ikke om det er det relevante felt, jeg her skriver i. Jeg har i forvejen mareridt, og jeg ved ikke om det har noget med medicinen at gøre (jeg får i forvejen hjertemedicin). Men jeg så "små gule myrer" overalt. Gulv, vægge og toilet var et mylder af "gule myrer". Et levende tæppe. Ingen andre kunne se dem! Der var tre-fire "myrer" pr kvadratcentimeter.	I meget høj grad
12 Blev videresendt til andet sygehus for kræftudredning.	I meget høj grad
7 Jeg synes en evt. kontakt med en læge virkede utroligt fjernt. Jeg havde et billede af en lægestand, der sidder i et elfenbenstårn og kigger på data. Kontakten med en læge en af de sidste dage virkede fjern og menneske-	I høj grad

ligt uengageret.

- | | | |
|----|--|------------------|
| 4 | En frustreret oplevelse hvor jeg var utryk ved udskrivelse pga. af lufmangel. Eneste trøst af en meget sur læge var at sådan er din sygdom jo. | Slet ikke |
| 20 | I forbindelse med min udskrivelse oplevede jeg total kaos på sengestuen. Dårlig kommunikation mellem Falck og den person som bestilte min hjemtransport. Falck stod på sengestuen endnu meget før jeg var klar til afgang. Det var midt i frokosten på sengestuen, mine medpatienter var ved at bestille frokost. Jeg var ikke færdig med at pakke mig og mit sammen. Jeg havde kort før fået besked på, at jeg havde [diagnose] og følte nu at jeg nærmest var i vejen. Der blev, fra afdelingens side, ringet til [leverandør] idet jeg skulle have [hjælpemiddel]. Disse kunne først være på min adresse om [eftermiddagen]og Falk hentede mig om [formiddagen]. Det lykkedes dog at få en aftale med [leverandøren] om at være på min adresse om [formiddagen]. Denne aftale blev lavet med min [pårørende], som i øvrig var vidne til hele denne gang uprofessionelle omgang MISK MASK. Jeg græd og råbte højt. Jeg følte mig SÅ DÅRLIGT behandlet, ja jeg har ingen ord for det. | I ringe grad |
| 19 | Syntes at alt fungerede perfekt. | I meget høj grad |